

АДМИНИСТРАЦИЯ КУЯЧИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
АЛТАЙСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 07.06.2018

№ 17

с. Куяча

О внесении изменений в
Административный регламент
предоставления муниципальной услуги по
рассмотрению обращений граждан в
Администрации Куячинского сельсовета

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании Устава муниципального образования Куячинский сельсовет

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести изменения в Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в Администрацию Куячинского сельсовета .(прилагается)

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Настоящее постановление обнародовать в установленном порядке.

Глава сельсовета
Морозов

В.Ю.

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования административного регламента

1.Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» (далее – Регламент) разработан с целью повышения эффективности деятельности Администрации Куячинского сельсовета (далее – Администрация) и ее должностных лиц по рассмотрению обращений граждан, юридических лиц.

Регламент устанавливает единый порядок исполнения Администрацией и ее должностными лицами муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан».

Описание заявителей

2. Услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства (далее — граждане, заявители), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, юридическим лицам.

Порядок информирования о правилах предоставлении государственной услуги

3. Адрес места нахождения администрации Куячинского сельсовета Алтайского района Алтайского края

659646 Алтайский край, Алтайский район с. Куяча, ул. Центральная, дом № 22
Номер телефона/факса: 8(385 37) 24-5.43

Режим работы администрации:

Понедельник – пятница с 8.00 до 16.00 часов

Перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов

Выходные дни — суббота, воскресенье.

4.Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

-непосредственно в Администрации;

-посредством размещения на официальном сайте Куячинского сельсовета Алтайского района Алтайского края

5.Информацию о предоставлении муниципальной услуги заинтересованные лица могут получить:

-в устной форме;

-посредством телефонной связи;

-в письменном виде;

-в электронной форме;

-на официальном сайте;

-на информационных стендах, размещаемых в помещениях Администрации;

6. На информационных стендах Администрации размещаются следующие информационные материалы:

- сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур;
- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;
- образцы заполнения документов;
- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты Администрации;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Наименование муниципальной услуги

6. Наименование муниципальной услуги — «Рассмотрение обращений граждан».

Наименование структурного подразделения, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу

7. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Куячинского сельсовета Алтайского района Алтайского края (далее – Администрация).
Результат предоставления муниципальной услуги

8. Результатом предоставления государственной услуги является:

- устный или письменный ответ гражданину на поставленные в его обращении вопросы с учетом содержания ранее поступивших обращений того же заявителя;
- меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- обоснованный отказ в предоставлении государственной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги

9. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан, юридических лиц — тридцать дней со дня их регистрации.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации, в срок до семи дней со дня их регистрации в Администрации направляются в соответствующий орган или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](#) Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю,

надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#) настоящего Федерального закона.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение

В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги

10. Нормативные правовые акты, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445);
- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038);
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3451; 2009, № 48, ст. 5716; № 52, ст. 6439; 2010, № 27, ст. 3407; № 31, ст. 4173, ст. 4196; № 49, ст. 6409; № 52, ст. 6974);
- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации исполнения государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

- Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Российская газета, 1993, 12 мая; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.11.2007 г. № 781 «Об утверждении Положения об обеспечении безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
- Устав муниципального образования Куячинский сельсовет Алтайского района Алтайского края .

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

11. Гражданин вправе обратиться в Администрацию с:

- а) предложением (рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов муниципального образования, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества);
- б) заявлением (просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц);
- в) жалобой (просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц);

12. Обращение гражданина может быть:

- направленное в письменном виде по почте;
- направленное в письменном виде по факсу;
- направленное в форме электронного документа направленное по адресу электронной почты;
- представленное лично в Администрацию.

Граждане могут направлять в Администрацию как индивидуальные, так и коллективные письменные обращения.

13. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения;
- личную подпись и дату.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

14.Обращение поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

15.При устном обращении в ходе личного приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), место жительства, суть обращения, почтовый адрес, по которому ему должен быть направлен ответ. Администрация не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

16. Обращения, поступившие в Администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.

Перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

17. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано в случае, если:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем (обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией);

- в обращении обжалуется судебное решение (в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);
- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (гражданин, направивший обращение уведомляется в письменной форме о недопустимости злоупотребления правом);
- текст письменного обращения не поддается прочтению (обращение не подлежит направлению на рассмотрение в другие органы или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главой Администрации может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что данное обращение и более ранние обращения направлялись в Администрацию или одному и тому же должностному лицу Администрации (гражданину направляется уведомление о прекращении переписки);
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

Если гражданином устранены причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Администрацией в порядке, установленном Административным регламентом.

18. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

19. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения гражданина в форме электронного сообщения помимо оснований, указанных в пункте 17 Административного регламента, являются:

- указание гражданином недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;
- некорректность содержания электронного сообщения;

- невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).

20. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги

21. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

22. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги

23. Срок ожидания в очереди при личной подаче письменного обращения не должен превышать 15 минут.

24. Срок ожидания при получении ответа на обращение не должен превышать 15 минут.

25. Срок ожидания гражданина в очереди на личном приеме к должностному лицу не должен превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

26. Письменные обращения, в том числе в форме электронного документа, регистрируются в Журнале входящей корреспонденции в течение двух дней с момента поступления в Администрацию в порядке, установленном Административным регламентом.

В случае получения обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги

27. Вход в здание, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование;

- место нахождения;
- режим работы.

Места информирования, предназначенные для ознакомления потребителей муниципальной услуги с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

Для ожидания приема заинтересованным лицам должны отводиться места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов. На столах должны находиться писчая бумага, бланки заявлений и канцелярские принадлежности (шариковые ручки) в количестве, достаточном для оформления документов заинтересованным лицом.

Рабочие места уполномоченных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Помещение для работы с заявителями должно быть оборудовано в соответствии с требованиями санитарных, противопожарных правил и норм.

Помещение в котором предоставляются государственные и муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги, в частности обеспечения доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Показатели доступности и качества муниципальных услуг

28. Гражданин на стадии рассмотрения его письменного обращения имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в нем вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 17 Административного регламента;
- получать уведомление о переадресации обращения в другие органы или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица в связи с рассмотрением обращения в административном и/или судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

29. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения их обращений;
- полнота информирования граждан о ходе рассмотрения их обращений;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления муниципальной услуги;
- оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения;
- соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан;
- количество жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц Администрации в ходе предоставления муниципальной услуги;
- полнота и актуальность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- рассмотрение письменных обращений граждан, в том числе в форме электронного документа (сообщения);
- личный прием граждан.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в приложении № 1 к Административному регламенту.

30. Рассмотрение письменных обращений граждан, в том числе в форме электронного документа (сообщения)

30.1. Прием и регистрация обращения.

30.1.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление обращения гражданина в Администрацию.

30.1.2. Первичная обработка обращений, поступающих по почте, осуществляется специалистом Администрации, ответственным за прием корреспонденции и включает в себя: проверку правильности направления корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных гражданином вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями. Конверты с пометкой «лично руководителю», не вскрывая, передаются главе администрации.

30.1.3. Обращения граждан в форме электронного сообщения, направленного по адресу электронной почты Администрации переводятся в бумажную форму (распечатываются). Далее работа с такими обращениями ведется в порядке, установленном настоящим Административным регламентом для работы с письменными обращениями граждан.

30.1.4. Поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста специалистом Администрации, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

30.1.5. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается специалистом, ответственным за прием корреспонденции.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй — приобщается к полученным документам.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

30.1.6. Обращения, прошедшие первичную обработку, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан.

Специалист Администрации:

- фиксирует поступившее обращение с приложенными документами путем внесения соответствующих записей в журнал регистрации обращений граждан;
- проставляет на обращении оттиск штампа входящих обращений Администрации и вписывает номер и дату входящего документа.

Максимальное время, затраченное на административную процедуру, не должно превышать 15 минут.

30.2. Рассмотрение обращения

30.2.1. Глава Администрации:

- определяет специалиста, ответственного за рассмотрение и направление ответа на обращение (далее — исполнитель);
- принимает решение о перенаправлении обращения для рассмотрения в другие органы, в соответствии с их компетенцией, если решение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Администрации.

30.2.2. После определения исполнителя подлинник обращения возвращается специалисту администрации, ответственному за прием корреспонденции для регистрации резолюции и последующего направления обращения исполнителю.

30.2.3. Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других органах и организациях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, в случае необходимости обращается к автору обращения за разъяснениями;
- привлекает в установленном порядке других специалистов;
- создает комиссии для проверки изложенных в обращениях фактов, при необходимости с выездом на место;
- проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям гражданина;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- готовит письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, а также (при необходимости) письмо с информацией о результатах рассмотрения обращения в адрес органа, направившего его в Администрацию;
- при направлении обращения на рассмотрение в другие органы, в соответствии с их компетенцией, готовит уведомление гражданину о переадресации его обращения.

30.2.4. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

30.2.5. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

30.2.6. В случае необходимости продления срока исполнения поручения ответственный исполнитель, не позднее, чем за пять дней до срока его исполнения, представляет главе Администрации докладную записку с соответствующим обоснованием.

30.2.7. В случае если для исполнения поручения необходимы проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, либо

принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен главой Администрации, но не более чем на тридцать дней.

30.2.8. О продлении срока письменно уведомляется гражданин и орган, переславший обращение гражданина, если после разрешения обращения ему требуется дать ответ. Копии служебной записки с резолюцией о продлении срока рассмотрения обращения, уведомления гражданину и при необходимости органу, переславшему обращение гражданина, направляются исполнителем специалисту, ответственному за прием корреспонденции, для внесения изменений срока исполнения поручения.

30.2.9. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который Администрацией многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что данное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию или одному и тому же должностному лицу, исполнитель, представляет на имя главы Администрации служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае если гражданин не согласен с решением о прекращении переписки, но не приводит новых доводов, то обращение остается без рассмотрения, о чем уведомляется гражданин. Обращение списывается в дело.

30.2.10. Обращение поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

30.3. Подготовка и направление ответа на обращение

30.3.1. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

30.3.2. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

30.3.3. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

30.3.4. Содержание ответа излагается четко и последовательно с учетом всех поставленных в обращении вопросов. При подтверждении изложенных в обращении фактов в ответе указываются меры, принятые к виновным должностным лицам.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

30.3.5. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт. В этом случае гражданину направляется экземпляр принятого правового акта.

30.3.6. Подлинники документов (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.), если нет иного поручения контролирующего органа, возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

30.3.7. Исполнитель несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

30.3.8. Ответ на обращение, в том числе поступившее в электронной форме, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

30.3.9. Оформленные надлежащим образом и подписанные главой Администрации ответы на обращения регистрируются специалистом, ответственным за прием корреспонденции и направляются гражданам.

Перед отправкой писем специалист, ответственный за прием корреспонденции проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

30.3.10. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения проставляется отметка «В дело», ставится личная подпись специалиста, ответственного за прием корреспонденции и указывается дата. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа на обращение формируются в дела специалистом, ответственным за прием корреспонденции в соответствии с номенклатурой дел.

30.3.11. Оформление дел для архивного хранения обращений осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации.

31. Личный прием граждан

31.1. Личный прием граждан в Администрации осуществляется главой Администрации и секретарем Администрации в соответствии с графиком приема граждан (приложение № 2 Административного регламента).

График приема граждан размещается на информационных стендах Администрации, на официальном сайте Куячинского сельсовета Алтайского района Алтайского края.

31.1.1. Запись граждан на личный прием осуществляется предварительно по их письменным и устным (по телефону) обращениям и фиксируется в журнале установленной формы (приложение № 3 Административного регламента).

31.1.2. Подготовительная работа по проведению личного приема граждан возлагается на специалистов Администрации в соответствии с резолюцией главы Администрации.

31.1.3. Личный прием граждан главой Администрации осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи.

Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в журнал регистрации личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении доводы и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись в журнале регистрации личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

31.1.5. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном Административным регламентом порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема гражданина.

31.1.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

31.1.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в журнале регистрации личного приема гражданина.

31.2. Личный прием граждан специалистом Администрации

31.2.1. Личный прием граждан ежедневно, без предварительной записи, осуществляется специалистом Администрации, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, в помещении Администрации.

31.2.2. При проведении личного приема граждан специалистом Администрации оформляется карточка личного приема гражданина.

Гражданам дается консультация (справка) о предоставлении муниципальной услуги, в частности, по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места и графика личного приема главой Администрации;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений, принимаемых в ходе предоставления государственной услуги;
- подведомственности рассмотрения вопросов, с которыми обращается гражданин;
- порядка записи на прием к главе Администрации;
- компетенции Администрации;
- порядка получения информации об итогах рассмотрения письменных обращений.

31.2.3. В ходе личного приема специалистом Администрации гражданин может оставить письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в порядке установленном настоящим Административным регламентом.

31.2.4. На первом листе принятого в ходе личного приема письменного обращения гражданина специалистом, осуществляющим прием, ставится печать «Принято на личном приеме». По просьбе гражданина на копии письменного обращения ставится печать «Принято на личном приеме», указывается дата и ставится личная подпись должностного лица, осуществляющего прием.

При наличии в обращении вопросов, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

32. Текущий контроль за рассмотрением письменных обращений граждан осуществляется главой Администрации.

33. Поручение о рассмотрении обращения гражданина, в том числе, по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля должностным лицом Администрации, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, после направления ответа гражданину и направления должностным лицом, ответственным за исполнение поручения копии ответа государственному органу или должностному лицу, взявшим обращение на контроль.

34. В случае если обращение гражданина рассмотрено структурным подразделением Администрации в соответствии с поручением вышестоящего органа в порядке соисполнения поручения о рассмотрении обращения гражданина, направляется копия ответа в вышестоящий орган (вышестоящему должностному лицу).

35. В случае если обращение гражданина поступило в ходе личного приема главы Администрации поручение о рассмотрении обращения

гражданина снимается с контроля в соответствии с пунктом 33 Административного регламента.

36. Сведения о ходе рассмотрения своего обращения гражданин может получить по телефону у специалиста, ответственного за рассмотрение поручения.

37. Специалистом Администрации, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, еженедельно подготавливаются для руководства справки о состоянии исполнительской дисциплины в части соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях.

38. Плановые и внеплановые проверки по предоставлению муниципальной услуги в структурных подразделениях Администрации, проводятся главой Администрации в соответствии с порядком и графиком проведения плановых проверок.

39. По результатам проверок в необходимых случаях издаются распоряжения Администрации с поручениями, обязывающими устранить нарушения Административного регламента и нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан.

40. За систематическое, грубое нарушение положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов в сфере приема и рассмотрения обращений граждан муниципальные служащие привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

41. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

42. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц Администрации.

43. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) должностных лиц Администрации, нарушении положений Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики в Администрации по телефонам, почтовым адресам, адресам электронной почты, размещенным на официальном сайте Куячинского сельсовета Алтайского района Алтайского края.

44. Заявители могут обжаловать действия или бездействие:
- специалистов Администрации, в том числе в связи с неприятием основанных на законодательстве Российской Федерации мер в отношении действий или бездействия Администрации – главе Администрации;

45. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное предложение, заявление или жалобу (далее — письменное обращение).

46. Порядок подачи и рассмотрения устного личного обращения граждан осуществляется в соответствии с положениями настоящего Административного регламента.

47. При обращении в письменной форме, заявитель в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

48. Дополнительно в письменном обращении могут быть указаны: наименование должности, фамилия, имя и отчество специалиста (должностного лица), решение, действия (бездействие) которого обжалуются (при наличии информации);

суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

49. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

50. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать тридцать дней с момента регистрации такого обращения.

51. В исключительных случаях, в том числе при принятии решения о проведении проверки, направлении Администрацией запроса в соответствующий орган, организацию о представлении документов и материалов, а также в случае направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов, глава Администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

52. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, глава Администрации:

- признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе предоставления муниципальной услуги;
- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

53. Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) должностными лицами Администрации в ходе предоставления муниципальной услуги в судебном порядке в соответствии с подведомственностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

54. Если в результате рассмотрения жалобы доводы гражданина признаны обоснованными, к должностным лицам применяются меры дисциплинарной ответственности, предусмотренные действующим законодательством, о чем сообщается заявителю.

55. По итогам рассмотрения жалобы гражданину направляется ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, в том числе, с указанием мер дисциплинарного воздействия, принятых в отношении должностных лиц, допустивших нарушения Административного регламента (в случае, если они были приняты).

приложение № 2
к Административному регламенту
«Рассмотрение обращений граждан»

График приема граждан

- | | |
|---|--|
| 1. Морозов Владимир Юрьевич
Глава муниципального образования
Куячинский сельсовет | Вторник, четверг
с 14 часов до 17 часов |
|---|--|

Приложение № 3
к Административному регламенту
«Рассмотрение обращений граждан»

ЖУРНАЛ
регистрации приема граждан

N п/п	Дата приема фамилия ведущего прием	Ф.И.О. гражданина	Домашний адрес, контактный телефон	Краткое содержание обращения	Результаты приема (дано разъяснение; дано устное поручение о приеме в структурном подразделении; принято письменное заявление, даны устные разрешения, приняты иные решения)	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

Блок-схема предоставления муниципальной услуги
по рассмотрению обращений граждан

